



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

۱- پرسش‌نامه اولویت‌بندی مدیریت ارتباط با مشتری در راستای افزایش میزان

وفاداری مشتریان

سوالات پرسشی نامه :**- سوالات جمعیت شناختی :**

- سن : سابقه کار : جنسیت (زن یا مرد) پست فعلی در بانک
- تحصیلات : دیپلم و فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری و بالاتر

۱- بخش اول پرسشی نامه :

این بخش مربوط به اولویت بندی عوامل اصلی و موثر در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری در بانک پارسیان میباشد. عوامل اصلی استخراج شده و موثر عبارتند از :

عامل فرایندهای سازمانی، عامل تکنولوژی و فناوری، عامل ساختار سازمان، عامل مدیریت دانش، عامل

استراتژی سازمان و خلق ارزش، عامل فرهنگ سازمان

در جدول زیر، جهت اولویت بندی عوامل فوق، هر یک از دو عامل مطرح شده را با هم مقایسه نموده، دور عامل مهمتر خط کشیده و به لحاظ میزان برتری آن، عدد ۱ تا ۹ را اختصاص دهید:

جدول اولویت بندی و تعیین درجه اهمیت هر یک از عوامل اصلی موثر بر CRM

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	عوامل اصلی موثر بر CRM
---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تو تدبیرساز

									فرایندهای سازمانی - تکنولوژی و فناوری
									فرایندهای سازمانی - ساختار سازمان
									فرایندهای سازمانی - مدیریت دانش
									فرایندهای سازمانی - استراتژی سازمان و خلق ارزش
									فرایندهای سازمانی - فرهنگ سازمان
									تکنولوژی و فناوری - ساختار سازمان
									تکنولوژی و فناوری - مدیریت دانش
									تکنولوژی و فناوری - استراتژی سازمان و خلق ارزش
									تکنولوژی و فناوری - فرهنگ سازمان
									ساختار سازمان - مدیریت دانش
									ساختار سازمان - استراتژی سازمان و خلق ارزش
									ساختار سازمان - فرهنگ سازمان
									مدیریت دانش - استراتژی سازمان و خلق ارزش
									مدیریت دانش - فرهنگ سازمان
									استراتژی سازمان و خلق ارزش - فرهنگ سازمان